

7

Satisfacción de los clientes

Los clientes son el centro del modelo de negocio de Logista.

Para satisfacer sus necesidades, Logista ha desarrollado un modelo de negocio único en el sur de Europa, integrando en un solo proveedor todos los servicios de la cadena de valor de la distribución de forma transparente, eficiente, sostenible, con plena trazabilidad y con servicios avanzados y especializados en cada sector y canal de puntos de venta en que opera.

Logista facilita a los fabricantes y detallistas una aproximación omnicanal sencilla, eficaz y moderna, de una amplia gama de productos y servicios, adaptados al punto de venta y a su consumidor final.

Excelencia y máxima calidad en el servicio

Logista integra la sostenibilidad en su objetivo de máxima calidad del servicio, buscando siempre la eficiencia en el desarrollo de sus operaciones en condiciones sociales y ambientalmente adecuadas.

Asimismo, Logista promueve un diálogo permanente, fluido y transparente con sus clientes a través de diversos canales de comunicación específicos y adaptados a sus características (destacando el contacto personal, reuniones, buzones de correo electrónico, "call centres", etc.), o bien a través de canales de comunicación comunes para los distintos grupos de interés, como puede ser la página web corporativa de la Compañía (www.logista.com) o de sus distintos negocios.

Además, Logista dispone de distintos sistemas de reclamación para atender las quejas y reclamaciones de los consumidores. Estos sistemas de reclamación son establecidos por cada negocio, adecuándose a las características del mismo y de sus consumidores.

Durante el ejercicio 2020, Logista ha recibido 12.860 quejas y reclamaciones de sus consumidores (11.334 en 2019), correspondiendo el 99,97% de ellas a incidencias operativas de la división de transporte, como pérdida de mercancía, etc., representando apenas el 0,03% de las expediciones y envíos realizados por Logista a lo largo del ejercicio.

El 100% de quejas y reclamaciones de la división de transporte ha sido resuelto mediante acuerdo con los clientes en base siempre a los términos contractuales pactados en la prestación del servicio.

Relaciones estables y a largo plazo

Logista busca establecer relaciones de confianza con sus clientes y mantener vínculos estables y duraderos que sean beneficiosos para ambas partes, garantizando independencia de gestión y neutralidad operativa.

Logista integra su compromiso de calidad, sostenibilidad y mejora continua en el desarrollo de sus actividades y operaciones, y dispone de numerosos certificados que lo acreditan.

PRINCIPALES CERTIFICADOS

ISO 9001	Sistema de Gestión de Calidad en más de 300 instalaciones de diferentes negocios del Grupo en España y Portugal (distribución de tabaco, distribución de productos farmacéuticos, servicios de transporte y distribución de productos de conveniencia) auditado externamente todos los años
GDP (Good Distribution Practices)	Distribución de medicamentos acorde con normativas europeas y españolas
GMP (Good Manufacturing Practices)	Correcta manipulación, reenvasado y reembalaje de medicamentos otorgada por las autoridades sanitarias españolas
OEA (Operador Económico Autorizado)	La Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) acredita, en su modalidad más exigente de Simplificación Aduanera, Protección y Seguridad, un apropiado control aduanero, solvencia financiera, niveles adecuados de seguridad y gestión administrativa para garantizar un satisfactorio cumplimiento fiscal
TAPA	Acredita a Logesta el seguimiento de unas normas de Seguridad de Mercancías (FSR) y un estándar de Seguridad de Camiones (TSR) diseñados para garantizar la seguridad y el tránsito y almacenamiento seguros de los activos de cualquier miembro de la TAPA a nivel global
ISO 14001	Sistema de Gestión Ambiental
OHSAS 18001	Gestión ordenada de la prevención de riesgos laborales
IFS Logistics	Acredita la calidad de Integra2 en el sector de alimentación

Nuevos servicios y medidas adoptadas por el COVID-19

Logista ha desarrollado nuevos servicios y ha adoptado nuevas medidas de seguridad para seguir operando durante la pandemia del COVID-19 manteniendo su alto nivel de servicio, calidad y seguridad en las operaciones.

Así, por ejemplo, Logista Pharma puso en marcha el servicio de entrega directa a pacientes para el suministro de ensayos clínicos, asegurando la continuidad de estos ensayos ante los riesgos de contagio y de colapso en los centros hospitalarios, y ante la dificultad de movilidad de los pacientes. Con la finalidad de asegurar la continuidad del tratamiento, el servicio de entrega directa a paciente se extendió también eficazmente a otros medicamentos hospitalarios, especialmente dirigidos a tratamientos crónicos y pacientes de riesgo.

Simultáneamente, Logista Pharma, además de activar sus sólidos planes de contingencia y de continuidad del servicio, implantó con antelación y de forma eficaz una amplia batería de medidas de prevención específicas para el COVID-19, consiguiendo con éxito asegurar el suministro regular de los medicamentos en todos los canales de distribución farmacéuticos. Entre estas medidas destacan el apoyo para incrementar los niveles de stock de seguridad, en particular para los medicamentos esenciales, la puesta a disposición de canales de distribución de emergencia 24*7, la reorganización y protección especial de los empleados, y las medidas extraordinarias de limpieza, control y seguridad en todas las plantas de almacenaje, manipulación y preparación de pedidos, así como en las flotas de transporte farmacéutico.

Logista Libros para dar respuesta a las demandas de libreros y editores ante la nueva y compleja situación en la que el crecimiento del comercio electrónico se estaba acelerando, lanzó su nuevo servicio "Dropshipping", a través del cual entrega directamente en los domicilios de los lectores los libros que hayan podido comprar en su librería de referencia, ya sea tienda online como física.

Además, el elevado grado de digitalización de Logista desde hace años ha facilitado que, durante la pandemia, las áreas administrativas hayan podido teletrabajar sin que se haya registrado prácticamente incidencias.

También el desarrollo de trámites en PDA en las entregas de Nacex, y su servicio de entrega "contact less" han permitido mantener el servicio garantizando la seguridad de clientes como de colaboradores.